Ⅱ 支援の実際と留意点

1 相談受付

(1) 初回相談

具体的に本人の基本的情報（氏名や生年月日、住所及び生活状況）が確認できる程度の話を聞いた場合は、「相談」とします。

本事業の利用を図るべき事例だけでなく、サービスの利用につながらない可能性はあっても、内容が権利侵害や成年後見制度の利用に関するものであれば、「本事業の利用に関する相談」として相談に応じます。

電話、面接等によって初めて受けた相談は「初回相談」とし、実施機関として相談を受理したことを明らかにするため、**相談受付票（様式第 1 号）**を作成します。

相談内容を聴取し、サービスの利用を図っていくべきケースについては、来所あるいは訪問の予約を行い、面接による相談を実施します。

また、本人が悪質商法による被害や権利侵害等などのトラブルを抱え、解決に向けて法律的判断を要したり、実施機関での対応が困難な相談については、消費生活センターや大阪府社会福祉協議会の相談につなげるなど、相談者が専門家へ相談できるように支援をします。

なお、月報では「a 問い合わせ件数」「b 初回相談件数」「c 相談援助件数」と分類するなど、統計上での計上方法があります。詳細については、全国社会福祉協議会が作成した「月次報告の内容について（平成 28 年度版）」（**「日常生活自立支援事業　諸様式、参考資料集（平成 28 年 6 月）」**p182～）を参照してください。

(2) 継続相談

サービスの利用を図る必要がある場合、面接による相談など継続的な関わりを持ち、その中で相談内容や本人の生活状況をより詳しく把握するとともに、サービス内容を説明し、本人のサービス利用の意向を確認していきます。本人の意向を確認のうえ、**福祉サービス利用援助申込書（様式第 2 号）**への記載を求めます。

本人の生活状況を知る上で、本人の居住の場への訪問は重要です。本人に不安や緊張が見られる場合は、本人が信頼している第三者とともに訪問、面接を実施します。また、本人のみからの聞き取りが難しい場合は、本人に関わっている支援者（親族、ケアマネジャー、福祉事務所のケースワーカー、障がい者生活支援センターの職員、民生委員、ホームヘルパー、保健師等）にも協力を求めて、本人の日常生活の把握に努めます。

本人の生活状況を把握する中で、サービス利用の必要性、本事業の他に必要な支援についても確認を行います。

面接を通じて把握した内容は**訪問記録票（様式第 3 号）**等に記載し、本人の状況をいつでも確認できるようにしておきます。

2 具体的調査

(1) ケース概要の把握

初期相談以降、本人からの聞き取りや関係機関等より以下の①～⑦の情報を聴取し、事業

利用の必要性や本人に必要な支援の検討を行います。具体的には聴取した内容を基に、**個人台帳(様式第 4 号)**を整備します。

【調査確認事項のポイント】
① 生活歴、家族・親族の状況(本人との関係、関わりの状況等、保管物品受取人を誰にするか)
② 本人の日常生活の介護者・支援者について(本人との関係・支援の状況等)
③ 現在利用している保健・福祉・医療サービス(サービスの内容、利用回数等、原因疾患等)
④ 本人の日常生活の状況、健康状況
⑤ 本人の経済状況(本人の収支の状況、債務の有無・具体的な内容等)
⑥ 本人が所有している財産の状況(預貯金、持ち家等の有無・具体的な内容等)
⑦ 本人の金銭管理の状況

調査の際には本人のプライバシーが守られるように配慮し、把握した内容については、個人情報保護の観点に基づき、慎重に取り扱います。

(2) ガイドライン調査と契約締結能力の確認

この事業は判断能力の十分でない方を対象としているため、契約をすすめていくにあたっては、本人の契約締結能力に問題がないか確かめる必要があります。

そこで、この具体的調査段階では、専門員または生活支援員が本人の同意を得て、**契約締結判定ガイドライン(様式第 5-1 号)**を用いてインタビュー調査を行います。

具体的な調査項目、調査方法については、**Ⅲ「契約締結判定ガイドラインの解説」(p69～)**を参照してください。

(3) 他の支援手段の検討

① 調査を進める中で、本人に切迫した危険や著しい不都合が生じると予測される場合には、他の有効な支援手段を活用しながら、本人への不利益を回避するよう努めます。具体的には以下のような場合が考えられます。

- 本人への財産侵害や虐待が疑われる場合は、関係機関と協力しながらその防止に努めます。
- 本人が消費者金融から借入をしたり、訪問販売等で不当な契約をしており、返済に困っている場合は、契約内容を確認のうえ、対応方法を検討します。法律相談や消費生活相談を活用するのもいいでしょう。
- 本人に必要な支払いが行われておらず、家賃や公共料金等の滞納がある場合は、滞納の状況を把握し、返済の見通しを立てるなど事前調整をします。

いずれの場合も、法的な対応や助言が必要となった場合は、大阪府社会福祉協議会の専門相談を活用することができます。

② 思考や判断が幻覚、妄想などの病的な体験にしばしば大きく影響されている場合など、本人の意思に従うことが困難であるような事態があらかじめ予測されるときや、本人に生活能力が著しく欠けているのに、本人にはそうした自覚がなく、本人の意向に反してでも必要なサービスを導入せざるをえないような事態が予測される場合には、他の有効な支援手段を活用するよう努めてください。

3 関係調整と支援方法の検討

契約後の援助を円滑に行うために、契約締結の前にとりうる必要な手続きを行います。契約を前提とした準備として行います。

(1) 福祉サービス利用の調整

本人にとって必要な福祉サービスが未利用の場合、あるいは受給資格があるのに未受給の年金や手当てがある場合などは、相談の一環として地域の関係機関につないだり、年金・手当の裁定請求の手続きについて支援する必要があります。

また、本人がすでに経済的なトラブル等を抱えている場合には、消費生活相談や法律相談を利用したり、大阪府社会福祉協議会の相談につなげる等の方法をとり、可能な範囲で解決に向けての大まかな見通しを立てておくようにします。

(2) 日常金銭管理の効率化を図るための調整

金銭管理を適切かつ安全に行うための調整として、公共料金の支払い手続きに関するものや預かりサービスの際の留意点が挙げられますが、詳細については**第 4 章Ⅱ「契約締結を前提とした調整」(p74～)**を参照してください。

(3) 支援方法の検討

生活保護受給者で金銭管理をこれまで生活保護のケースワーカーが行っている場合など、他者がすでに金銭管理を行っている場合には、契約締結後の金銭管理の方法等について、その役割分担等を協議しておきます。

本人が福祉施設入所者あるいは入院患者の場合は、施設や病院と本人の支援をどのように行うのかを充分に検討します。（**第 1 章Ⅰ 4「実施するサービスの範囲」**p4 参照）

4 契約締結に関する事前協議

(1) 利用希望者の契約締結能力及びサービス提供の必要性に疑義がない場合＝大阪府社会福祉協議会への事前協議

ガイドライン調査の結果、実施機関において、利用希望者の契約締結能力及び事業利用の必要性が十分にあると判断される場合には、実施機関から大阪府社会福祉協議会に事前協議をします。（**第 3 章Ⅰ 2(1)「福祉サービス利用援助契約の締結に関する事前協議」**p58 参照）必要な書類は以下のとおりです。

- **福祉サービス利用援助契約の締結に関する事前協議について(様式第 6－1 号)**
- **福祉サービス利用援助申込書(様式第 2 号)【写】**
- **相談受付票(様式第 1 号)【写】**
- **訪問記録票(様式第 3 号)**または**ケース記録【写】**
- **個人台帳(様式第 4 号)【写】**
- **契約締結判定ガイドライン(様式第 5－1 号)【写】**

なお、協議の結果については、**福祉サービス利用援助契約事前協議結果通知書(様式第 7-1 号)**で実施機関へ通知します。

(2) 利用希望者の契約締結能力やサービス提供の必要性に疑義がある場合＝権利擁護推進審査会への審査依頼（第 3 章Ⅰ 2(2)「権利擁護推進審査会への審査依頼」、p58～参照）

契約締結能力のない人との契約はできません。

したがって、ガイドライン調査を行った上で、利用希望者の契約能力に少しでも疑義のある場合や、契約後、サービス実施に何らかの困難が予想される場合には、審査を求めるかどうかどうかを大阪府社会福祉協議会と協議してください。必要に応じて権利擁護推進審査会に審査を求めます。必要な書類は以下のとおりです。

- **意思能力等審査依頼書(様式第 6－2 号)**
- **福祉サービス利用援助等申込書(様式第 2 号)【写】**
- **相談受付票(様式第 1 号)**
- **訪問記録票(様式第 3 号)**または**ケース記録【写】**
- **個人台帳(様式第 4 号)【写】**
- **契約締結判定ガイドライン(様式第 5－1 号)【写】**
- **専門家の照会状(様式第 5－2 号)【写】(※必要に応じて、医師の診断書または意見書)**

なお、審査結果については、**意思能力等審査結果通知書(様式第 7-2 号)**で実施機関へ通知します。

(3) 利用者への通知

大阪府社会福祉協議会からの通知に基づき、実施機関で本人へのサービス提供について決定し、その結果を**福祉サービス利用援助承認通知書(様式第 8-1 号)**または**福祉サービス利用援助不承認通知書(様式第 8－2 号)**を用いて利用者へ通知します。

5 契約書類の作成

契約にかかる書類とは、契約書のみならず、支援計画書、預かり書等をいいます。

(1) 福祉サービス利用援助契約書

第 2 章Ⅱ「福祉サービス利用援助契約書の解説」(p19～)参照

(2) 支援計画書

第 2 章Ⅳ「支援計画書の解説」(p43～)参照

(3) 保管物品受取人の選任

第 5 章Ⅰ「保管物品受取人の選任」(p90～)参照

(4) 預かり書

第 2 章Ⅵ4「預かり書の解説」(p51～)参照

実際に預かる前に預かり書案を作成し、本人が希望する保管物品を確認します。

(5) 意思能力喪失後の支援計画書

第 2 章Ⅴ「意思能力喪失後の支援計画の解説」(p48～)参照

(6) 福祉サービス利用援助特約書

第 2 章Ⅶ「福祉サービス利用援助契約特約書の解説」(p55～)参照

6 契約締結

(1) 契約締結までに

契約締結に用いる書類一式について本人に理解を得たうえで、契約についての本人の意向を確認しておきます。

本人より**福祉サービス利用援助辞退届(様式第 18 号)**による辞退の申出があれば、その写しとともに**利用申込み辞退報告書(様式第 19 号)**を大阪府社会福祉協議会へ送付します。

なお、大阪府社会福祉協議会の契約締結同意後、何らかの理由で契約締結手続きがすすまず 3 か月を越えても契約を締結できる見通しが立たない場合には、大阪府社会福祉協議会に連絡してください。

契約締結能力の確認は、審査依頼時あるいは事前協議時での本人の判断能力等を基に判断しているため、概ね 3 か月を越えて契約ができない場合には、再度審査や事前協議の要否についての検討を行います。

(2) 契約締結手続き

契約締結に用いる書類一式の内容を本人が理解できるように再度説明してください。本人の理解を得るために、必要に応じて**契約のしおり(「日常生活自立支援事業　諸様式、参考資料集」p159～)**を活用する等の工夫を行います。

実施機関が署名・押印した契約書に、本人が自筆による署名・押印をして、契約書を取り交わします。同時に支援計画書、預かり書、意思能力喪失後の支援計画書、福祉サービス利用援助契約特約書についても同様に行います。

【利用者が自筆困難な場合の取扱い】

利用者が自筆困難な場合、実施機関の職員以外の第三者（関係機関や親族等）に代筆を依頼すると同時に第三者の立会いを求めます。実施機関職員による代筆は、利用者が確かに事業の利用を希望したという意思表示をしたことが不明確となるために認められません。第三者が代筆を行った場合は、代筆者の署名及び押印の他に、代筆をする理由や利用者との関係についての記載を必ず求めます。代筆をした際の様子を記録に記載しておきます。立会いを求めた第三者にも署名、押印の他、利用者との関係及び立会いをした旨の記載を求めます。第三者の立会いを求めることが難しい場合は、代筆の様子を録画するなどの工夫をしてください。

(3) 利用料の通知

契約の際に、**利用料決定通知書(様式第 15 号)**を利用者へ手渡し、利用料を知らせます。

(4) 通帳、証書類等を預かる際の留意点

詳しい留意点については、**第 4 章Ⅲ「契約締結段階のポイント」(p77～)**を確認してください。

(5) 大阪府社会福祉協議会への契約締結報告

契約にかかる書類は、2 通作成し、利用者及び実施機関において、それぞれ１通ずつ保管します。また、実施機関は**契約締結報告書(様式第 14 号)**に契約書類一式の写しを添付し、大阪府社会福祉協議会に送付します。

7 契約後の支援

(1)生活支援員の役割

Ⅰ1「専門員と生活支援員の役割」(p58)参照

(2) 福祉サービスの利用援助手続き

第 1 章 5「支援方法の基本方針」(p4)、第 2 章Ⅱ「福祉サービス利用援助契約書の解説」第 3 条(p24～)参照

(3) 苦情解決制度の利用援助について

第 1 章Ⅱ3「苦情解決制度と日常生活自立支援事業」(p12～)参照

(4) 金銭管理事務

第 4 章Ⅳ「契約締結後の業務マニュアル」(p79～)参照

8 支援計画の評価と変更

利用者から支援計画変更の依頼があった場合や、利用者の状況が変わり、従来の支援計画が利用者の支援に適切でない場合は支援計画を変更します。支援計画の変更が必要な場合は、第 2 章Ⅱ「福祉サービス利用援助契約書の解説」第 7 条(p28～)及び第 2 章Ⅳ3「支援計画の変更」(p45)を参照してください。

9 転出・転入の場合の取り扱い

他府県や他市町村で日常生活自立支援事業を利用していた利用者が当該市町村へ転入してきた場合、速やかに支援を継続するため、利用者の事業利用についての意思が明確で契約締結能力があると判断されれば、大阪府社会福祉協議会への事前協議は不要です。なお、この取り扱いは転入前及び転入後の双方の実施機関で事業利用の必要性について合意している場合に限ります。

また、支援に途切れがないよう解約と契約は同日に行うことが望ましいでしょう。

(1)個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱いについては、秘密の保持に十分配慮し、利用者の同意を得て行います。転出前の実施機関は、利用者の個人情報を提供するものとし、転入後の実施機関は、転入前の実施機関に対し、個人情報を受理したことを回答します。

(2)転出・転入の場合の手順

①転出前の実施機関

1) 福祉サービス利用援助契約解約申込書兼情報提供同意書(様式第 34-2 号)により、転出に伴う事業解約意思の確認及び本事業の継続的な利用意思並びに転出先の実施機関への情報提供の同意の確認を行います。

2) 転出先の実施機関への本人の利用意思の伝達及び転出先の実施機関での面接等の調整を行います。

3) 福祉サービス利用援助契約利用者の個人情報の提供について(様式第 43 号)により利用者の個人情報の提供を行い転出先での契約が円滑に行われるように援助します。

4） 転出先での契約日を調整し、解約手続きを行い保管物品を返還します。

5） 解約後、大阪府社会福祉協議会へ終了報告を行います。

終了報告について必要な書類は以下のとおりです。

- **契約終了報告書（様式第 37 号）**
- **解約申込書兼情報提供同意書（様式第 34-2 号）【写】**
- **保管物品受取書【写】**
- **終了通知書【写】**

②転入後の実施機関

1）電話、面接等によって初めて受けた相談は「初回相談」とし、**相談受付票（様式第 1 号）**を作成します。

2）本人と面接し、本事業の利用意思を確認の上、事業利用援助申込書を受理します。

3）**福祉サービス利用援助契約申込みにかかる個人情報の受理について（様式第 44 号）**により転入前の実施機関から個人情報の提供を受けたことを文書で回答します。

4）本人との面接相談を実施し、利用意思もしくは契約締結能力に疑義が感じられた場合は、ガイドライン調査を行い、大阪府社会福祉協議会に審査依頼を行います。（**第 3 章Ⅰ2(2)「権利擁護推進審査会への審査依頼」、p58～**参照）ガイドライン調査により利用意思及び契約締結能力が認められた場合には、事前協議は不要とします。（事業利用の必要性については、双方の機関で疑義がないと認められているため。）

5）**個人台帳（様式第 4 号）**及び支援計画を作成します。

6）契約締結を行います。

7）大阪府社会福祉協議会へ契約締結報告を行います

契約締結報告について必要な書類は以下のとおりです。

- **契約締結報告書（様式第 14 号）**
- **相談受付票（様式第 1 号）**
- **福祉サービス利用援助申込書（様式第 2 号）【写】**
- **個人台帳（様式第 4 号）【写】**
- **契約関係書類（様式第 9 号～第 13 号、第 15 号～第 17-1 号）【写】**